



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN PROGRAMA PROFESIONAL
DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TESIS DE GRADO:

**“ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA
PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN UNA
PYME DE TURISMO CON EL SOPORTE DEL SIMULADOR ARENA,
APLICADO A GREMY TOURS”**

Autor: Miguel Angel Béjar Apaza

Bachiller de Ingeniería Industrial

Asesora: Ing. Ana Maria Cuadros Valdivia

Tesis profesional presentada al programa profesional de
Ingeniería Industrial como parte de los requisitos para
obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AREQUIPA

2016

RESUMEN EJECUTIVO

El Perú se encuentra en un periodo de cambio económico constante influenciado por la apertura a nuevos mercados internacionales, las PYMES (pequeñas y micro empresas) son consideradas un importante motor económico y su gestión debe adaptar a este nuevo entorno respetando estándares internacionales. Actualmente las PYMES en el Perú cuentan con problemas como: falta de capacitación profesional o especializada sobre la gestión de empresas, baja sostenibilidad de la empresa, alta tasa de fracasos en los cinco primeros años y bajos índices de gestión, por lo tanto, es necesario establecer o crear una guía asesorada para la mejora de la gestión. El primer paso para que una empresa desarrolle su adaptación se centrará principalmente en la iniciativa de cambio de la gerencia o líderes de la organización y el cambio en su gestión.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el diseño de una metodología denominada INTEGRA, la cual permite identificar los puntos de mejora, presentar soluciones y proponer, a través del análisis ingenieril y la prospección del simulador, las estrategias más efectivas. El sistema otorgará la maximización en la efectividad de la toma de decisiones a través del análisis con métodos ingenieriles e informáticos teniendo como soporte el simulador Arena. Se tendrá en cuenta en todo momento que cada empresa tiene condiciones, formas de trabajo y colaboradores con características diferentes.

La metodología propuesta se centrará principalmente en diez enfoques: Análisis del entorno, análisis de la situación interna, creación de indicadores, diagnóstico estratégico, diseño de estrategias, diagnóstico de subsistemas de gestión, prospección en el simulador Arena,

verificación de resultados, reingeniería de procesos y evaluación y control. Durante la construcción del modelo se tendrán en cuenta subsistemas de gestión inherentes a toda organización divididos en: gestión financiera, gestión estratégica, gestión empresarial, logística, mantenimiento, salud del personal, seguridad, tecnología, gestión ambiental, estrategias de marketing, capacidad de comunicación, gestión productiva, gestión de la informática y comunicación. Se presentará un modelo adaptable según los lineamientos de la empresa.

La estructura de la implementación se hará a partir de los requerimientos de mejora que presente la empresa, se busca a través de la investigación optimizar esfuerzos en costos y tiempos a través de la prospección de las medidas propuestas por medio del simulador Arena. Para la utilización del simulador se llevará a cabo un estudio de recopilación de datos estadísticos y se utilizarán otras fuentes de estadística por un periodo no menor a 3 meses. Se tuvo importancia en este punto debido a que las eficacias de las prospecciones del simulador están relacionadas con la exactitud en la medición de los indicadores estadísticos.

El aporte fundamental de esta investigación puede verse desde dos puntos: desde el punto de vista gerencial en el cual se realizará un aumento en la productividad, gestión y resultados y el punto de vista humano, en el cual no se ve al individuo como un trabajador automatizado, sino como una persona humana, este punto de vista nos permite entender en mayor profundidad al colaborador lo que, consiguientemente, nos ayuda a entender el proceso como parte fundamental de la metodología.

La comprobación de la efectividad del sistema se realizará a través de la implementación del sistema en una pequeña empresa “GREMY TOURS S.A.C” contando con 23 trabajadores, los resultados y mejores obtenidas se muestran al final del estudio siendo alimentados y verificados por el simulador Arena.